

ETRE ASSISTANTE AUJOURD'HUI : MODE D'EMPLOI

Durée :

3 journées

Les Participants :

Assistantes de PME – PMI déjà en poste et souhaitant améliorer leurs compétences et leur efficacité personnelle.

Notre Choix Pédagogique :

- Présenter les outils conceptuels, techniques et méthodologiques.
- Mise en situation : jeux de rôle et critiques constructives.
- **Examiner des cas concrets avec des exercices pratiques sur poste de travail.**
- Remise d'un document de cours aide mémoire.

Notre intervenant :

Consultante et formatrice en communication et techniques administratives.

L'Organisation :

Lieu : à déterminer

Dates : à déterminer

Horaires : 08h30 à 17h30

Coût par participant :
900,00 € H.T.

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Repérer les caractéristiques d'une communication efficace, orale et écrite **et les comportements qui font la différence**.
- Connaître des outils et des méthodes d'organisation permettant de mieux gérer son temps.

LE CONTENU DE LA FORMATION :

Rôle et missions de l'assistante d'aujourd'hui

- Réflexion sur la fonction « assistante », sa place dans l'organisation, ses responsabilités et ses objectifs.

Optimiser les relations inter-personnelles

- Les clés pour mieux communiquer.
- Les difficultés dans les situations quotidiennes : mécanismes et outils de la communication.
- Réflexion sur ses propres comportements et leurs conséquences.

L'accueil physique et l'utilisation de l'outil téléphone

- 20 secondes pour une bonne 1ère impression.
- Les attitudes à adopter.
- Savoir formuler sa pensée : choisir ses mots et construire des phrases dans un langage professionnel.
- Structurer son discours.
- Faire face aux situations et aux appels difficiles.
- Gérer l'accueil physique et téléphonique en simultané.

Expression écrite : écrire pour être lu

- Analyse des différentes formes de l'expression écrite.
- Rappel des principes fondamentaux et des règles à observer.
- Élaborer un message construit, cohérent, clair : rédiger en professionnel.
- Le courrier électronique.
- La prise de messages.

Gestion des documents et circulation de l'information

- Traiter le courrier : une méthode (départ et arrivée),
- Les clés pour un archivage et un classement efficaces.

Réflexion sur les méthodes de travail

- Organisation, suivi des devis, gestion du temps, etc…,
- Evaluation de sa propre organisation (les bonnes questions à se poser).

Définition des axes d'amélioration personnelle